



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dématérialisation des services préfectoraux

Question écrite n° 23781

Texte de la question

Mme Clémentine Autain appelle l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les conséquences de la dématérialisation des services préfectoraux. Le Défenseur des droits, dans son rapport de 2019 portant sur la « dématérialisation des démarches administratives », indique que « si une seule personne devait être privée de ses droits du fait de la dématérialisation d'un service public, ce serait un échec pour notre démocratie et pour l'état de droit ». De fait, Mme la députée constate les nombreuses difficultés qu'entraîne cette dématérialisation pour les usagers de sa circonscription (et plus globalement de tout le département de la Seine-Saint-Denis), en prise avec une administration devenue défaillante puisqu'inaccessible. Elle l'interpelle donc sur la nécessité d'affecter de nouveaux moyens aux préfetures afin de faire des principes de l'égalité devant le service public, et de la continuité de celui-ci, une réalité sur l'ensemble du territoire.

Texte de la réponse

Le plan préfetures nouvelle génération (PPNG), désormais achevé, a constitué une réforme très importante de l'administration territoriale, tant dans son organisation et dans la priorisation de ses missions que dans ses relations avec les usagers. Une des principales caractéristiques de cette réforme est l'obligation d'effectuer sa demande de titre par voie numérique. L'égalité de traitement des usagers est assurée sur l'ensemble du territoire par un accès dématérialisé aux démarches administratives. En tout lieu et en toute heure, les usagers peuvent solliciter la production de leurs titres (permis de conduire et certificat d'immatriculation de véhicule) par internet, depuis leur domicile ou lieu de travail, à n'importe quel moment de la journée, y compris les soirs et week-ends, ce qui constitue une simplification administrative appréciable pour la plupart d'entre eux. Au nom de l'équité, afin de prendre en compte les difficultés d'accès au service des personnes ne maîtrisant pas ou mal l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication, le ministère a déployé 325 points numériques en France, dans toutes les préfetures et dans 216 sous-préfetures. Cela correspond à un taux de couverture de 95% du réseau préfectoral. La Seine-Saint-Denis accueille 3 de ces points numériques, dans les sous-préfetures de Saint-Denis et du Raincy, ainsi qu'à la préfeture de Bobigny. Il convient de rappeler qu'avant le PPNG, outre les préfetures, seule une cinquantaine de sous-préfetures accueillait encore du public, soit environ 150 points de contact, à comparer aux 325 points numériques actuels. Cela a ainsi contribué à éviter le risque d'éloignement de l'usager, tout en permettant des gains d'efficience qui ont contribué au redressement des finances publiques mais aussi permis le renforcement des missions prioritaires. Le ministère de l'intérieur a fait le choix de la professionnalisation des référents numériques, désignés au sein de chaque préfeture pour assurer l'animation du dispositif et la formation des médiateurs. Par ailleurs, il convient de rappeler que le recours à des volontaires du service civique pour assurer la médiation numérique répond à un autre objectif gouvernemental, celui de proposer aux jeunes un nouveau cadre d'engagement valorisant dans lequel ils pourront gagner en compétence, notamment quant au savoir-être vis-à-vis des usagers. D'ailleurs, les résultats des enquêtes de satisfaction menées par certaines préfetures (Moselle en décembre 2018 puis Loire en janvier 2019) font état d'excellents taux de satisfaction des usagers sur les prestations délivrées en points numériques : de 97 à 99% selon les items (accueil, information, clarté et facilité de compréhension,

accompagnement, solution apportées, sécurité et confidentialité). En effet, les volontaires du service civique remplissent pour la plupart leurs missions avec enthousiasme et efficacité. Enfin, le ministère de l'intérieur a fait le choix, comme d'autres ministères, de la mutualisation de l'accueil du public au travers du réseau France Services qui permettra de démultiplier ses points de contact. L'effort portera prioritairement sur l'accompagnement des usagers sur les téléprocédures relatives au permis de conduire et au certificat d'immatriculation des véhicules, ainsi que sur les pré-demandes en ligne concernant la carte nationale d'identité ou le passeport. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement du Gouvernement à garantir un service de qualité pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national.

Données clés

Auteur : [Mme Clémentine Autain](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (11^e circonscription) - La France insoumise

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 23781

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [15 octobre 2019](#), page 8631

Réponse publiée au JO le : [28 janvier 2020](#), page 631